

1. Allgemeines
2. Prozessbeschreibung
 - 2.1. Ermittlung der Kundenforderungen
 - 2.2. Abwicklung eines Lehrganges
 - 2.2.1. Terminplanung
 - 2.2.2. Verwaltungstechnische Abwicklung
 - 2.2.3. Ressourcen
 - 2.2.4. Durchführung
 - 2.2.5. Nachbereitung
3. Hinweise und Anmerkungen

erstellt: E3 – M. Petersen

geprüft: E2 – A. Wesa

freigegeben: E1 – J. Warnecke

1. Allgemeines

Diese VA dient der Sicherstellung, dass die Lehrgänge zur Meistervorbereitung und Aufstiegsfortbildung in den Technologiezentren in der Realisierungsphase unter beherrschten Bedingungen ablaufen.

Diese VA gilt für alle Lehrgänge der Meistervorbereitung und alle Lehrgänge der Aufstiegsfortbildung in den Technologiezentren Lüneburg und Stade. Verantwortlich sind die Abteilungen E2 in Lüneburg und E3 in Stade.

2. Prozessbeschreibung

Im Bereich der Meistervorbereitung und Aufstiegsfortbildung müssen sich die Technologiezentren am freien Markt der Bildungsträger behaupten. Die Zufriedenheit der Kunden muss daher immer im Mittelpunkt stehen. Damit die Dienstleistungsprozesse optimiert werden können, ist die Ermittlung der Kundenforderungen eine der wichtigsten Aufgaben.

2.1. Ermittlung der Kundenforderungen

Das Lehrgangsangebot im Bereich der Meistervorbereitung und Aufstiegsfortbildung wird in den Technologiezentren Lüneburg und Stade durch einen umfangreichen Lehrgangskatalog repräsentiert.

Die Anfrage eines Interessenten wird vom Sachbearbeiter der zuständigen Abteilung entgegen genommen und die Interessentendaten in HWK UNIVERSAL erfasst.

Sofern der angefragte Lehrgang im Katalog der Technologiezentren erfasst ist, werden die entsprechenden Anmeldeunterlagen versandt.

Liegt ein angefordertes Bildungsangebot nicht vor, wird der Interessent im Rahmen eines Beratungsgespräches über Alternativen informiert. Entsprechen diese Alternativen nicht den Kundenanforderungen, wird der Interessent in der Interessentenliste vorgemerkt und eine entsprechende Information an den zuständigen Abteilungsleiter zur Prüfung weiterer Alternativen weitergegeben.

Des Weiteren wird der Interessent nach Wunsch im Rahmen eines Beratungsgespräches eingehend über die Lehrinhalte, den zeitlichen Ablauf und ggf. den Prüfungsvoraussetzungen des angeforderten Lehrganges informiert.

Dem Interessenten werden daraufhin folgende Unterlagen zugesandt:

- Ausschreibungsunterlagen
- Anmeldung zum Lehrgang *FB720_05*
- Anmeldung zur Meistervorbereitung *FB720_06*
- ggf. Informationsmaterial und Antragsunterlagen zum Meister-BAFÖG

Nach Eingang der Anmeldung erhält der Teilnehmer eine Anmeldebestätigung. Die entsprechende Dokumentation erfolgt im Abrechnungsordner gemäß *A720_02*. Für Kurzlehrgänge erfolgt eine vereinfachte Dokumentation.

Die Entscheidung zur Lehrgangsdurchführung trifft der Geschäftsführer E nach Maßgabe der Kalkulation *FB720_07*. Kann ein Lehrgang nicht durchgeführt werden, bzw. wird er verschoben, wird der Teilnehmer umgehend informiert.

2.2. Abwicklung eines Lehrganges

Bei der Abwicklung der Lehrgänge zur Meistervorbereitung und Aufstiegsfortbildung ist sicherzustellen, dass dies unter beherrschten Bedingungen stattfindet. Jede Störung hat unmittelbaren Einfluss auf die Zufriedenheit der Kunden.

2.2.1. Terminplanung

Für die Terminplanung werden die Dozenten vom zuständigen Sachbearbeiter - sofern erforderlich - zu einem Fachgespräch eingeladen. Diese Fachgespräche werden von den Abteilungsleitern E2/E3 geleitet. Das Ergebnis des Fachgespräches wird dokumentiert und den Dozenten zugestellt.

Der vorläufige Stundenverteilungsplan wird den Dozenten zur Abstimmung zugeschickt. Nach Maßgabe der Rückmeldungen der Dozenten werden die gewünschten Änderungen in den Stundenverteilungsplan eingearbeitet. Die Freigabe erfolgt dann durch den Abteilungsleiter. Den Dozenten wird dann der endgültige Plan zugesandt.

Die Aufstellung des Stundenverteilungsplanes kann alternativ auch bereits im Fachgespräch vorgenommen werden.

2.2.2. Verwaltungstechnische Abwicklung

Die verwaltungstechnische Abwicklung eines Lehrganges wird durch HWK UNIVERSAL unterstützt. Alle notwendigen Lehrgangsdaten werden dort erfasst und gepflegt. HWK UNIVERSAL ermöglicht auch hier die komplette Abwicklung von der Einladung bis zur Rechnungsstellung. Die Abteilungen E2/E3 geben die Rechnungsausgangsjournal zur Abteilung A3. Die weitere finanztechnische Abwicklung liegt im Verantwortungsbereich A3 einschl. Mahnwesen.

2.2.3. Ressourcen

Die Personaleinsatzplanung der festangestellten Mitarbeiter erfolgt im Rahmen der Terminplanung durch den Abteilungsleiter, vgl. dazu 2.3.1. Sofern ein zusätzlicher Einsatz von Honorardozenten erforderlich ist, erfolgt die Auswahl aus dem Verzeichnis der zugelassenen Honorarkräfte *A720_03* oder durch Sonderfreigabe des Abteilungsleiters.

Dozenten, die erstmalig eingesetzt werden, sind verpflichtet, in den beiden ersten Jahren ihrer Tätigkeit an einer von der Handwerkskammer angebotenen und organisierten Fortbildungsschulung teilzunehmen, die mindestens einmal jährlich angeboten wird.

Die Beschaffung der notwendigen Verbrauchsmaterialien und Lehrmittel erfolgt gemäß *VA740_01*. Kopiervorlagen der Dozenten sind von ihnen rechtzeitig einzureichen, spätestens zwei Tage vor dem Unterricht. Die Kopien werden von den Technologiezentren erstellt.

Technologiezentren der Handwerkskammer in Lüneburg und Stade	Verfahrensanweisung Meistervorbereitung – Aufstiegsfortbildung	VA720_02 Datum: 03.12.2007 Seite 4 von 5 Rev.: D
--	--	--

Die Raumressourcen werden vom Sachbearbeiter in Abstimmung mit den anderen Abteilungen geplant und dokumentiert.

2.2.4. Durchführung

Eröffnung

Am ersten Lehrgangstag wird der Lehrgang durch den Geschäftsführer, Abteilungsleiter oder dessen Stellvertreter eröffnet. *FB720_03* wurde als Leitfaden erarbeitet.

Betreuung

Für den gesamten Lehrgangszeitraum ist eine regelmäßige Betreuung der Lehrgangsteilnehmer durch die Abteilung E2/E3 sicherzustellen:

- Während der Bürozeiten sind die zuständigen Sachbearbeiter Ansprechpartner für die Lehrgangsteilnehmer.
- In den Abendstunden werden die Dozenten in die Betreuung eingebunden. Sie geben den Sachbearbeitern direkt Rückmeldung über den Kurs.
- Am Wochenende ist ein Wochenenddienst eingerichtet, der von den Abteilungsleitern organisiert und durchgeführt wird. Die Dokumentation erfolgt gemäß *FB720_04*.
- Für Notfälle sind die zuständigen Abteilungsleiter telefonisch erreichbar.

Visitationen

Um sich ein Bild von der Unterrichtsart der Dozenten zu verschaffen und diese zu beurteilen, finden stichprobenartig Unterrichtsbesuche des jeweiligen Abteilungsleiters E2/E3 statt. Bei neuen Honorarkräften ist die Visitation verpflichtend und wird mit *FB821_05* dokumentiert. Darüber hinaus sind die neuen Dozenten in den ersten beiden Jahren verpflichtet, an einer kammerinternen Dozentenschulung teilzunehmen.

Dokumentation

Das Klassenbuch bzw. die Anwesenheitsliste *FB720_08* und das Lehrgangsprotokoll *FB720_09* sind Nachweisdokumente für die Erbringung der Unterrichtsleistung. Sie werden von den Sachbearbeitern der Abteilung ausgestellt, sind von den Dozenten zu führen und regelmäßig von dem zuständigen Sachbearbeiter auf Vollständigkeit zu prüfen.

Abschluss

Der Lehrgang schließt mit dem letzten Unterrichtstag. Soweit eine Prüfung vorgesehen ist, liegt sie im Verantwortungsbereich der Abteilung B5 der Handwerkskammer. Zum Abschluss erfolgt eine Beurteilung mit *FB821_01*, bei längeren Lehrgängen kann auf Anforderung des Abteilungsleiters eine Zwischenbeurteilung durchgeführt werden.

2.2.5. Nachbereitung

Zur Nachbereitung und Dokumentation des Lehrganges gehört

- die Ausstellung der Teilnehmerlisten und Teilnahmebescheinigungen.
- ggf. das Ausstellen von Bewertungsunterlagen (z.B. für Kurse des DVS).
- die Abrechnung des Lehrganges.

Technologiezentren der Handwerkskammer in Lüneburg und Stade	Verfahrensanweisung Meistervorbereitung – Aufstiegsfortbildung	VA720_02 Datum: 03.12.2007 Seite 5 von 5 Rev.: D
--	--	--

Diese Nachbereitung wird von der Verwaltung der Technologiezentren mit HWK UNIVERSAL geleistet.

3. Hinweise und Anmerkungen

Die Planungsunterlagen zur Meistervorbereitung und Aufstiegsfortbildung sind von der zuständigen Abteilung E2/E3 aufzubewahren. Die Aktualisierung der Lehrgangsunterlagen liegt im Verantwortungsbereich der Dozenten. Eine Aufstellung der mitgeltenden Unterlagen enthält *A423_01*.